

## Comunicado de Prensa No.048/2023

Ciudad de México, a 4 de mayo de 2023.

### **Incrementó a 79.9% el porcentaje de MiPymes que utilizan Internet fijo para sus operaciones**

- *De acuerdo con la “Cuarta Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (micro, pequeñas y medianas empresas)”, el porcentaje de MiPymes que mencionaron contratar el servicio de internet fijo pasó de 73.6% en 2021 a 79.9% en 2022.*
- *Las MiPymes incrementaron el uso de internet fijo para vender servicios o productos en línea con respecto a 2021, pasando de 66.2% a 74.3%.*
- *En ese mismo periodo, subió el porcentaje de MiPymes que señalaron contar con una página de internet con dominio empresarial y/o redes sociales (de 57% a 76.8%).*
- *Aumentó el Índice General de Satisfacción (IGS) de las MiPymes para los servicios de internet fijo de 69.9 puntos en 2021 a 74.1 puntos en 2022 y telefonía fija de 73.8 puntos en 2021 a 75.1 puntos en 2022.*

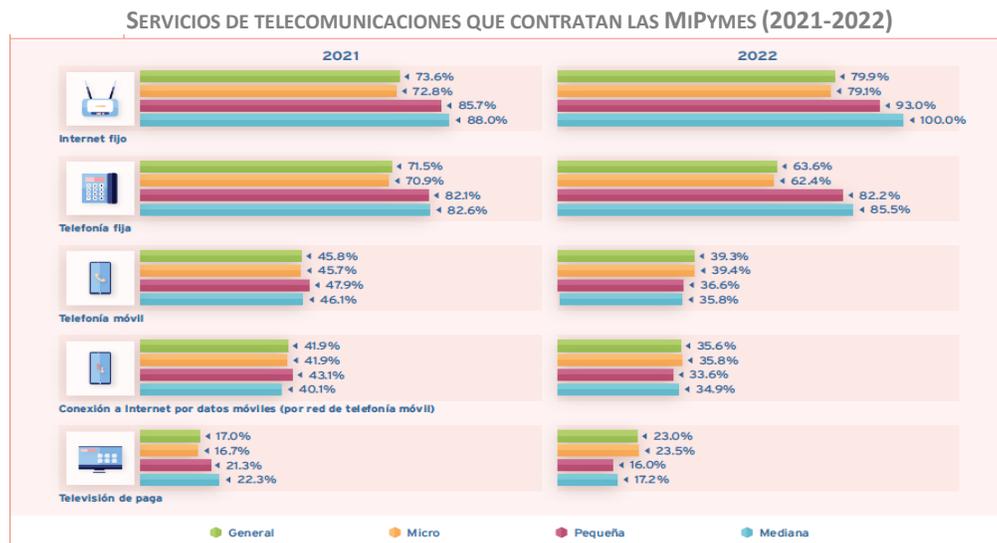
El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la “Cuarta Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (micro, pequeñas y medianas empresas)” en la que se dan a conocer los principales hallazgos a nivel nacional y por tamaño de empresa sobre la contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones para las Micro Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes), además de las actividades que realizan a través de internet fijo y/o telefonía fija, así como la experiencia y satisfacción con estos servicios.

#### **Contratación e importancia de los servicios de telecomunicaciones para las MiPymes**

- El porcentaje de MiPymes que mencionaron contratar el servicio de internet fijo pasó de 73.6% en 2021 a 79.9% en 2022, las pequeñas y medianas empresas fueron las que mostraron un mayor crecimiento en la contratación de este servicio.
- En 2022 las MiPymes mencionaron en su mayoría contar con una contratación especial para negocios en el servicio de internet fijo con 70%. Entre los principales beneficios de contar con una contratación especial para negocios mencionaron: el internet de alta velocidad, costo menor y mayor estabilidad en la conexión.

## Comunicado de Prensa No.048/2023

- Por otra parte, las MiPymes consideran que son importantes/muy importantes los servicios de internet fijo (81.3%) y telefonía fija (81.7%) para llevar a cabo las actividades de la empresa o negocio.
- A mayor tamaño de empresa crece la importancia que le dan las empresas a estos servicios, a continuación, se muestran los servicios que contratan:



Nota: Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2023)

### Actividades que realizan las MiPymes a través del servicio de internet fijo

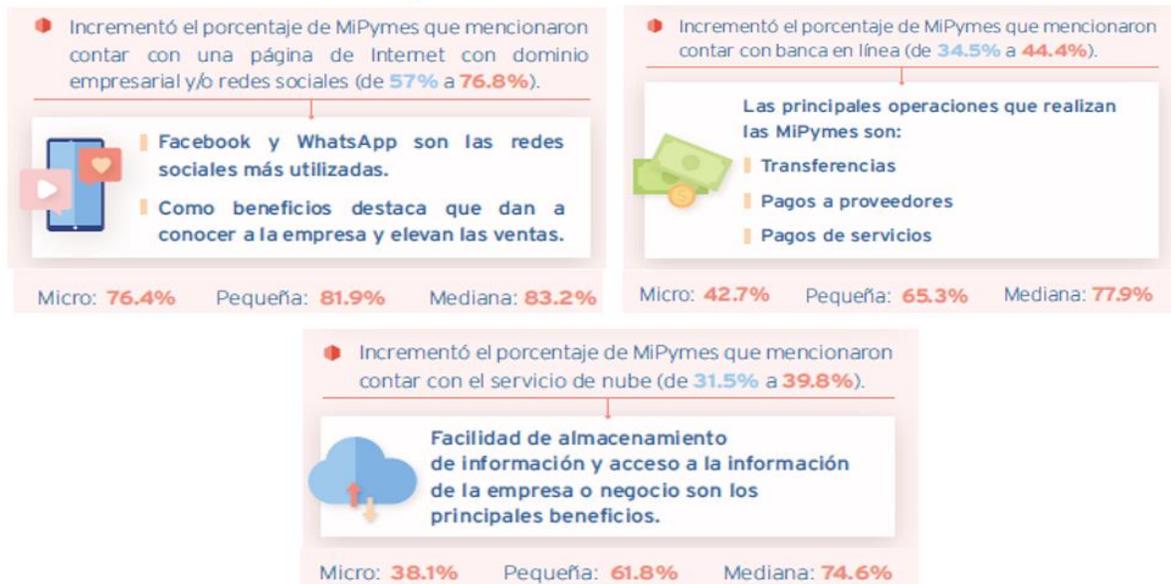
- En 2022, las MiPymes realizaron principalmente las siguientes actividades a través de internet fijo: vender servicios o productos (74.3%), atención al cliente (74%), gestiones gubernamentales como trámites, solicitud de información, pago de impuestos (52.9%) y búsqueda de proveedores (51.7%).
- De 2021 a 2022, incrementó el porcentaje de MiPymes que mencionaron vender productos o servicios en línea de 66.2% a 74.3% y para la atención al cliente aumentó de 72.5% a 74 por ciento.

## Comunicado de Prensa No.048/2023

### Uso de servicios y plataformas digitales por parte de las MiPymes

- Entre los servicios y plataformas digitales que utilizaron en 2022 las MiPymes para realizar sus actividades se encuentran las páginas de Internet con dominio empresarial y/o redes sociales (76.8%), la banca en línea (44.4%), correo electrónico empresarial (39.9%), servicio de almacenamiento en la nube (39.8%), entre otros.
- Asimismo, señalaron que utilizan aplicaciones como WhatsApp (82.5%), Workplace from Facebook (19.7%), Zoom (12.6%), Skype (4.9%), Google Meet (4.1%), Microsoft Teams (2.1%), Webex (0.6%), entre otros, para comunicarse con sus clientes, proveedores y/o empleados.

#### En general de 2021 a 2022



## Comunicado de Prensa No.048/2023

### Experiencia y Satisfacción con los servicios de internet fijo y/o telefonía fija

- El porcentaje de MiPymes que mencionaron haber presentado alguna queja ante su proveedor de internet fijo disminuyó de 24.1% en 2021 a 19% en 2022.
- Por otra parte, las MiPymes muestran un incremento en la satisfacción con sus servicios con respecto a 2021, pues el Índice General de Satisfacción (IGS) de internet fijo pasó de 69.9 a 74.1 puntos y el IGS de telefonía fija de 73.8 a 75.1 puntos.
- En cuanto a la satisfacción por tamaño de empresa, se observa que en 2022 las MiPymes se encuentran más satisfechas con su servicio de internet fijo en comparación con 2021. En el servicio de telefonía fija, las empresas también muestran mayor satisfacción a excepción de las medianas empresas.

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN (IGS), POR SERVICIO Y TAMAÑO DE LA EMPRESA (2021-2022)



Nota: Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

Es importante señalar que los resultados pueden presentar variaciones que pueden ser explicadas por el error teórico de cada encuesta.

Fuente: IFT (2023)

## Comunicado de Prensa No.048/2023

Como se desprende de los resultados de las encuestas y el análisis realizado por el IFT, existe una clara tendencia al alza en la usabilidad del internet fijo en las MiPymes, al igual que un incremento en las actividades más representativas como la venta de servicios o productos en línea. En ambos casos, se trata de aumentos de un año a otro cercanos a diez puntos porcentuales. Por ello, resulta claro que las MiPymes están aprovechando estas tecnologías y su crecimiento va de la mano del desarrollo de páginas de internet con dominio empresarial y/o redes sociales que ha sumado casi veinte puntos porcentuales en el mismo periodo, lo cual les permite posicionar sus productos y servicios de mejor manera.

El IFT continuará fomentando y midiendo la utilización de estos servicios por las MiPymes, los cuales son de vital importancia para el desarrollo de uno de los sectores productivos más importantes del país. El análisis de estas variables forma parte del diagnóstico que se tiene que realizar para continuar diseñando políticas públicas en favor de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones del país.

La Cuarta Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (micro, pequeñas y medianas empresas) puede consultarse en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/cuarta-encuesta-2022-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>

-----\*\*\*\*\*-----

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 2280 y 4548

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

